



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA
EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

**Calidad de servicio bibliotecario y los recursos didácticos
utilizados por docentes en la Unidad Educativa “Efrén Avilés Pino”
Guayaquil, Ecuador 2020**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO EN:
Maestra en Administración de la Educación**

AUTORA:

Lic. Gamboa Alvarado, Maritza Azucena (ORCID: 0000-0002-7046-8560)

ASESOR:

Dr. Córdova Pintado, Manuel Jesús (ORCID: 0000-0001-5780-0912)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y Calidad Educativa

PIURA – PERÚ

2020

Dedicatoria

A Dios que nunca me abandona, a mis padres, mi esposo, compañero y apoyo incondicional.

A mis hijos: Carlos, Pierina, Jennifer y Karen.

La alegría de mi vida el motivo para seguir ser el ejemplo para ellos.

La Autora

Agradecimiento

A mi asesor de tesis, el Dr. Córdova Pintado Manuel Jesús, quien siempre me brindo confianza, apoyo, asesoramiento y consejos.

A mis maestros Dr. Santos Gonzalo Silupú del Rosario, Dr. Melgar Ojeda Kevin Alex por sus buenos deseos. Gracias.

La Autora

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	10
3.1. Tipo y diseño de investigación	10
3.2. Variables y operacionalización	11
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	11
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	12
3.5. Procedimientos	13
3.6. Método de análisis de datos	14
3.7. Aspectos éticos	14
IV. RESULTADOS	15
V. DISCUSIÓN	25
VI. CONCLUSIONES	30
VII. RECOMENDACIONES	31
REFERENCIAS	32
ANEXOS	37
Anexo 1. Operacionalización de las variables	37
Anexo 2. Cuestionarios de la variable calidad de servicio bibliotecario	39
Anexo 3. Cuestionarios de la variable recursos didácticos	41
Anexo 4. Matriz de Validación de los cuestionarios	43
Anexo 5. Solicitud a la Institución Educativa	47
Anexo 6. Carta de Autorización de la Institución Educativa	48
Anexo 7. Validación del primer experto	49
Anexo 8. Validación del segundo experto	51
Anexo 9. Hoja de vida del segundo experto	53
Anexo 10. Validación del tercer experto	54
Anexo 11. Hoja de vida del tercer experto	56
Anexo 12. Resultados de Turnitin	57
Anexo 13. Prueba Piloto de la variable calidad de servicio bibliotecario	58
Anexo 14. Prueba Piloto de la variable recursos didácticos	59
Anexo 15. Acta de sustentación de tesis	60
Anexo 16. Dictamen de sustentación de tesis	61
Anexo 17. Declaratoria de Autenticidad	62
Anexo 18. Autorización de publicación de tesis en repositorio	63
Anexo 19. Autorización de la versión final	64

Índice de tablas

Tabla 1.	Población Muestra de la Unidad educativa “Efrén Avilés Pino”	11
Tabla 2.	Calidad de servicio bibliotecario y los recursos didácticos utilizados por los docentes	15
Tabla 3.	Dimensión satisfacción educativa de la calidad de servicio y los recursos didácticos	16
Tabla 4.	Dimensión Seguridad o garantía de la calidad de servicio y los recursos didácticos	17
Tabla 5.	Dimensión Materiales tangibles de la calidad de servicio y los recursos didácticos utilizados por los docentes	18
Tabla 6.	Dimensión Infraestructura y calidad de aprendizaje de la calidad de servicio y los recursos didácticos utilizados por los docentes	19
Tabla 7.	Correlaciones: calidad de servicio bibliotecario y los recursos didácticos utilizados por los docentes	20
Tabla 8.	Correlaciones: satisfacción educativa de la calidad de servicio y los recursos didácticos utilizados por los docentes.	21
Tabla 9.	Correlaciones: Seguridad o garantía de la calidad de servicio y los recursos didácticos utilizados por los docentes	22
Tabla 10	Correlaciones: Materiales tangibles de la calidad de servicio y los recursos didácticos utilizados por los docentes	23
Tabla 11.	Correlaciones: Infraestructura y calidad de aprendizaje de la calidad de servicio y los recursos didácticos	24

RESUMEN

La investigación denominada "Calidad de servicio bibliotecario y los recursos didácticos utilizados por docentes en la Unidad educativa "Efrén Avilés Pino" Guayaquil, Ecuador 2020; tuvo como objetivo general: Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio bibliotecario y los recursos didácticos utilizados por los docentes de la Unidad educativa "Efrén Avilés Pino" de Guayaquil Ecuador

El estudio planteo la hipótesis: existe una relación significativa entre la calidad de los servicios de la biblioteca y los recursos de enseñanza utilizados por los docentes en el departamento de educación de "Efrén Avilés Pino" en Guayaquil, Ecuador en 2020. La investigación es cuantitativa, no experimental y tiene un diseño transversal descriptivo correlacional.

La población de la muestra es de 30 docentes, que es un muestreo censal. Las herramientas utilizadas para recopilar información evalúan la calidad servicios de biblioteca con 24 ítems y recursos didácticos con 18 ítems a través de encuestas por cuestionario. La validez del contenido se realizó utilizando el juicio de expertos y los niveles de confiabilidad se realizan mediante análisis de consistencia interna, el alfa de Cronbach es 0.894 y 0.842, respectivamente. Para el análisis de datos, se utilizó estadística descriptiva e inferencial, se usó la prueba "r" de Pearson y se utilizó el software estadístico SPSS v. 25.

Según los hallazgos, se puede observar que la calidad de los servicios de la biblioteca en la unidad educativa de Guayaquil "Efrén Avilés Pino" se califica como regular, con 53.3%, y los recursos de enseñanza con 46.7%, que son aceptables; además, se señala que existe un nivel moderado, Correlación directa y significativa. El valor del coeficiente de correlación de Pearson r es 0.858, y su significancia bilateral de 0.000 (menos de 0.05) ha sido confirmada, lo que puede confirmar la correlación entre las variables y aceptar la hipótesis de investigación. Lo que es seguro es que la calidad de los servicios de la biblioteca debe mejorarse y reposicionarse en la enseñanza para usar los recursos de enseñanza correctamente.

Palabras claves: calidad de servicio bibliotecario, recursos didácticos, materiales tangibles y satisfacción educativa

ABSTRACT

The research is called " Library service quality and teaching resources used by teachers at " Efrén Avilés Pino " Public School of Guayaquil, Ecuador 2020; had as general objective: To determine the relationship between the library service quality and the didactic resources used by the teachers at " Efrén Avilés Pino " Public School of Guayaquil, Ecuador.

The hypothesized proposed is: there is a significant relationship between the library services quality and the teaching resources used by teachers at "Efrén Avilés Pino " Public School of Guayaquil, Ecuador 2020. The research is quantitative, non-experimental and has a descriptive cross-sectional correlational design.

The sampled population is 30 teachers, which is a census sample. The tools used to collect information evaluate the library services quality with 24 items and the teaching resources with 18 items through questionnaire surveys. Content validity was performed using expert judgment and reliability levels applying internal consistency analysis, Cronbach's alpha is 0.894 and 0.842, respectively. For the data analysis, they were applied descriptive and inferential statistics, Pearson's "r" test and the statistical software SPSS v. 25.

According to the findings, it can be observed that the library services quality at " Efrén Avilés Pino " Public School of Guayaquil, Ecuador is rated as regular, with 53.3%, and teaching resources with 46.7%, which are acceptable; In addition, it is pointed out that there is a moderate level, direct and significant correlation.

The value of the Pearson correlation coefficient r is 0.858, and its bilateral significance of 0.000 (less than 0.05) has been confirmed, which can confirm the correlation between the variables and accept the research hypothesis. What is certain is that the library services quality must be improved and repositioned in teaching to use resources properly.

Keywords: library service quality, teaching resources, tangible materials and educational satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

En un contexto internacional, se estudió el uso de revistas electrónicas distribuidas en las universidades de Burgos, A Coruña, La Rioja, León, Oviedo, Valladolid y Vigo (2002-2005). Iniciar la investigación estadística proporcionada por el investigador al bibliotecario, limitada a artículos de investigación.

Study of the use of electronic magazines distributed by Emerald in the universities of Burgos, La Coruña, La Rioja, León, Oviedo, Valladolid and Vigo in the first years of their recruitment, 2002–2005. The analysis uses the statistics that the distributor provides to the librarians and is limited to the study of the data of down loaded articles.

El rol de las bibliotecas en las revistas en línea. (2007) La gestión y difusión de conferencias a través de Internet y revistas académicas es el centro de información científica y progreso tecnológico. CAICYT / CONICET, Centro Argentino de Información Científica y Tecnológica, Buenos Aires, Argentina, 13 de junio de 2007.comenta

The role of the library in the online magazine. 2007. In Management and dissemination of academic and scientific journals via Internet, Argentine Center for Scientific and Technical Information CAICYT / CONICET, Buenos Aires, Argentina, June 13, 2007. (Not published)

En el contexto del nivel nacional, según el Seminario Internacional sobre Biblioteconomía (2012) celebrado en Guayaquil, el trabajo de la calidad del servicio de la biblioteca es muy importante. La calidad del servicio de la biblioteca se considera defectuosa. Por lo tanto, los resultados mostraron que: El uso de los recursos didácticos de los docentes en las instituciones no era completamente efectivo y productivo, y algunos docentes no habían asumido sus compromisos. Todo esto produjo un descuido de la calidad del servicio, el profesor de nacionalidad chilena hablo sobre el marketing, clientes y la competitividad de la biblioteca.

En el contexto a nivel Institucional en la unidad educativa "Efrén Avilés Pino" ubicada en el distrito de Mapasingue, al este de Guayaquil, Avenida Ricardo Planas y Avenida 38A, 420 estudiantes se educaron en términos de institución. Hubo 30 maestros, el director y un auxiliar administrativo. La institución cuenta con 12 aulas, una sala de informática, dirección, un espacio deportivo y el espacio de la biblioteca, que debía ajustarse para utilizar materiales bibliográficos y los materiales didácticos. Cabe señalar que la biblioteca carecía de infraestructura para garantizar el desarrollo de diferentes actividades de enseñanza académica. De esta manera, la implementación de los recursos didácticos y el uso de estos materiales se mejoraron para activar el proceso de aprendizaje.

En la formulación del problema: ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio bibliotecario y los recursos didácticos utilizados por docentes en la unidad educativa "Efrén Avilés Pino" Guayaquil, Ecuador 2020?

En la justificación teoría, los resultados proporcionaron una base para aprobar referencias y métodos teóricos, de modo que los recursos didácticos utilizados por docentes pudieron describir la calidad de los servicios de la biblioteca; por lo tanto, tuvieron información científica y efectiva que ayudo al análisis de los problemas y soluciono mediante estratégica parte de los problemas.

En la práctica, descubrimos que esta investigación se realizó porque era necesario mejorar los recursos didácticos utilizados por docentes en el sector educativo, incluidos los nuevos métodos de aprendizaje se buscó mejorar la calidad del servicio bibliotecario.

En términos de argumentación metodológica, dado que la encuesta actual había permitido la creación de nuevas herramientas relacionadas con la calidad de servicios bibliotecario y los recursos didácticos utilizados por docentes, una vez que estas herramientas se verificaron, se podrán utilizar para otros trabajos de investigación en diferentes contextos.

El objetivo General: Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio bibliotecario y los recursos didácticos utilizados por docentes en la Unidad educativa "Efrén Avilés Pino" Guayaquil Ecuador 2020.

Los Objetivo Específicos: Determinar la relación que existe entre la dimensión satisfacción educativa de la calidad de servicio bibliotecario y los recursos didácticos utilizados por docentes en la Unidad educativa "Efrén Avilés Pino" Guayaquil Ecuador 2020.

Determinar la relación que existe entre la dimensión Seguridad o garantía de la Calidad de servicio bibliotecario y los recursos didácticos utilizados por docentes en la Unidad educativa “Efrén Avilés Pino” Guayaquil Ecuador 2020.

Determinar la relación que existe entre la dimensión Materiales tangibles de la calidad de servicio bibliotecario y los recursos didácticos utilizados por docentes en la Unidad educativa “Efrén Avilés Pino” Guayaquil Ecuador 2020.

Determinar la relación que existe entre la dimensión Infraestructura, calidad de aprendizaje, calidad de servicio bibliotecario y los recursos didácticos utilizados por docentes en la Unidad educativa “Efrén Avilés Pino” Guayaquil Ecuador 2020.

La Hipótesis general: H1: Existe relación significativa entre la calidad de servicio bibliotecario y los recursos didácticos utilizados por docentes en la Unidad educativa “Efrén Avilés Pino” Guayaquil Ecuador 2020.

Ho: No existe relación significativa entre la calidad de servicio bibliotecario y los recursos didácticos utilizados por docentes en la Unidad educativa “Efrén Avilés Pino” Guayaquil Ecuador 2020.

En una hipótesis específica, existe una relación significativa entre la dimensión de satisfacción educativa de la calidad del servicio bibliotecario y los recursos didácticos utilizados por docentes en la unidad educativa "Efrén Avilés Pino" Guayaquil, Ecuador 2020.

Existe una relación significativa entre la dimensión seguridad o la garantía de la calidad de servicio bibliotecario y los recursos didácticos utilizados por docentes en la Unidad educativa "Efrén Avilés Pino" Guayaquil, Ecuador 2020.

Existe una relación significativa entre la dimensión materiales tangibles de la calidad de servicio bibliotecario y los recursos didácticos utilizados por docentes en la Unidad educativa "Efrén Avilés Pino" Guayaquil, Ecuador 2020.

Existe una relación significativa entre la dimensión infraestructura, calidad del aprendizaje, calidad de servicio bibliotecario y los recursos didácticos utilizados por docentes en la Unidad educativa "Efrén Avilés Pino" Guayaquil, Ecuador 2020.

II. MARCO TEÓRICO

Considerando lo siguiente, se tiene a Núñez (2015), quien realizó un trabajo de investigación titulado "Calidad de servicio de la Biblioteca Central de la Universidad Católica Alma Mater (PUCMM): El estudio de observación estuvo dirigido a 365 estudiantes. El autor concluyó con lo siguiente: La herramienta puede dividir la calidad del servicio en 4 dimensiones, Además, debido a defectos técnicos (velocidad de navegación lenta, pocos documentos digitales y disponibilidad de recursos), el "acceso y control de los recursos de información" se considera insuficiente. El alumno no lo recibió a tiempo.

En Perú, Alfaro y Mendoza (2018) en su tesis "La relación entre la gestión institucional y la calidad del servicio del Centro de Educación Juan Pablo II en Trujillo 80014", Y esforzarse por obtener una maestría académica en la universidad. La Universidad César Vallejo (Universidad César Vallejo) tiene como objetivo establecer una asociación de gestión institucional en el Centro Educativo 80014 "Juan Pablo II" en Covicorti-Trujillo, que puede estar relacionado con la calidad de la educación. Los resultados muestran que el 43.3% de los encuestados no estaban satisfecho con la gestión institucional, solo el 56,7% de las personas están satisfechas. El 35,8% de los encuestados no estaba satisfecho con la calidad de los servicios prestados por el centro educativo, mientras que el 64,2% estaba satisfecho. La conclusión del estudio es que la gestión institucional y la calidad de los servicios educativos no están relacionados linealmente porque el nivel de significancia es mayor que 0.05 ($0.093 > 0.05$). 8. No existe una relación lineal entre la gestión de la institución y la inspección de calidad del servicio educativo, porque el nivel de significancia es mayor que 0.05 ($0.678 > 0.05$)

Verdugo (2015) presentó el título "Investigación sobre la medición de la satisfacción del usuario como índice de la calidad del sistema de bibliotecas" para seleccionar la biblioteca y el doctorado en filología de la Universidad Complutense de Madrid, España. La muestra estuvo compuesta por 220 estudiantes de 9 universidades

Públicas. Esta conclusión nos permitió observar el comportamiento de los sistemas bibliotecarios de las 9 universidades públicas estudiadas en tres áreas relacionadas: suficiencia y resultados negativos derivados de las variables de ventaja creemos que el sistema de bibliotecas en el noroeste de México es de alta calidad, debido al aumento en el número de estudiantes y la aparición de nuevos títulos universitarios, las universidades no pueden adaptarse a las nuevas necesidades de los usuarios.

Elliot (2017) recibió una maestría del Centro de Educación Superior Enrique Guzmán y Valle. Lima. El propósito de este trabajo fue para establecer vínculos de gestión estratégica en los centros secundarios de la provincia de Páucar de Sara Sara-Ayacucho y aumentar la atención. Este trabajo de investigación fue descriptivo y relevante, se trabajó con muestras en la que se consideraron 14 directores.

Esta información se recibió a través de un cuestionario utilizado para la contabilidad. Analizando estas dos variables, encontramos los siguientes puntos: se obtuvo el índice de correlación $r = 0.9371$, y el valor t calculado fue 9.2972, lo que indica que esta hipótesis había sido altamente reconocida. Identificando a los investigadores, si estaban relacionados con acciones educativas y mejoras en la educación brindada. De manera similar, si la variable se correlaciona en el centro de la provincia de Paucar de Sara Sara-Ayacucho, se encontraban con un índice de correlación altamente revelador y se aceptaba el supuesto general.

Molina (2015) propuso un trabajo de investigación titulado "Evaluación de la Biblioteca de la Universidad del Ecuador: análisis ambiental y recomendaciones del catálogo de índices" para seleccionar el grado académico de doctorado en información y literatura en una sociedad del conocimiento. Universidad de Barcelona, España. La muestra de investigación incluyó 60 universidades en funcionamiento a partir de enero de 2015.

La conclusión del autor logro: confirmar que la Biblioteca Universitaria del Ecuador no había sido evaluada correctamente, este primer método de evaluación proporciona una base clara para el establecimiento propuesto de un catálogo de

indicadores de evaluación para las bibliotecas universitarias, que determinara las funciones, la eficacia y los estándares. Eficiencia, así como la disponibilidad de sus colecciones, catálogos, fondos de colección, servicios de referencia y satisfacción general del usuario; la diferencia en la evaluación de las instituciones educativas universitarias radicaba en las tradiciones y cultura específicas del país; el nuevo modelo de biblioteca que se implementará debe apoyar la enseñanza y el público.

En cuanto a la teoría de la calidad del servicio, existe Juran (2004): la calidad es "gestión adaptativa para satisfacer las necesidades del consumidor"; Cabrera y Reyes (2012), señalaron que "el concepto de calidad" nos permitió consumir lo que no deseamos lo que no pensamos y no compramos cosas para satisfacer necesidades reales". Sellen (2008) señaló: La calidad del servicio es un espíritu de vida, cambio climático, ganas de hacer el bien, lograr resultados y por otro lado, la calidad es formulada conjuntamente por gerentes, técnicos, directores y maestros, incluso los estudiantes y sus padres también participan en el sistema de calidad y en el logro de resultados. La calidad del servicio está relacionada con la "mejora de las acciones educativas. Según Lepelly (según Huayllani, 2018), la calidad es una forma de indulgencia, donde las personas se beneficiaron de un buen servicio educativo. Los funcionarios y maestros de la unidad educativa, Además de la comunidad y los padres de familia, usara esta información y todos los recursos de aprendizaje.

De manera similar, Pérez (citado por Huayllani 2018) señaló que la definición de calidad es más alta que la demanda del consumidor porque es la suma de una serie de comportamientos que pudo garantizar simultáneamente la satisfacción de los clientes internos. Lepeley (2010) señaló La calidad de la acción educativa incluye el principio de organizar buenas acciones. Además, esto restringe el logro de este objetivo, y las personas que tomaron medidas en el proceso anterior deben liderar organizaciones dedicadas a satisfacer a los beneficiarios de los servicios educativos. (Citado de Hauyllani, 2018, p.43)

Ruiz (2011) "La calidad de servicio variable tiene múltiples dimensiones, incluida la gestión institucional, el desempeño docente, la cooperación con el medio ambiente y los padres, y el uso de los medios y los recursos didácticos" (página 20) "Calidad significa cumplir con los requisitos" (Philip Crosby). Esta definición se centra en productos que cumplieron con las especificaciones requeridas para su creación. Cuanto más pudieron satisfacer las necesidades de los clientes, mayor será la calidad de los productos comprados. "La calidad es adecuada para su uso" (Juran, 2004).

En la dimensión de la calidad del servicio bibliotecario, existe la dimensión de la satisfacción educativa. Según Vergara, J & Quesada, (2011), esto es: la calidad del servicio de una institución educativa se refleja en la cooperación de la comunidad académica con los diferentes servicios que brinda. Regularidad y satisfacción educativa. Durante su trabajo, discutieron la aplicación del control de calidad y los conceptos generales de calidad para mejorar los servicios de la biblioteca, y los estudiantes y maestros quedaron satisfechos con esto.

Zeithaml y Parasuraman (2004) declararon en términos de garantías que las garantías están garantizadas, lo que significa que los clientes tenían solvencia financiera en las transacciones entre ellos. En otras palabras, garantizar la seguridad de todos los ambientes que sirven a la instalación.

En términos de materiales tangibles, (Aragón, 2009) señaló que si los recursos básicos, materiales y humanos no estuvieron realmente disponibles, las enseñanzas no se llevaron a cabo, la enseñanza ni se llevó a cabo las condiciones necesarias del caso; Zeithaml y Parasuraman (2004) En términos tangibles: "La calidad de los elementos tangibles en el servicio simboliza la impaciencia y el cuidado de la base física, el equipo y los instrumentos, y la limpieza del entorno educativo. Según las instrucciones del autor, los aspectos prácticos incluyen la absorción de los servicios por parte de los padres para sus hijos se aprecia la infraestructura, equipamiento, mobiliario, mantenimiento y limpieza del local. En términos de infraestructura y calidad de aprendizaje, Ballón (2011) señaló: "Es la infraestructura de la organización escolar la que brinda servicios de aprendizaje" (página 9). Es la capacidad de instalación dentro de la institución educativa, en este caso, proporcionar a los estudiantes servicios educativos exitosos de alta calidad de manera confiable, segura y relevante.

Con respecto a los recursos de enseñanza variables, (Mizala et & Burgos, 2010) declararon que la calidad de los espacios públicos (como las bibliotecas escolares, los laboratorios y las salas de informática) es directamente proporcional al rendimiento de los estudiantes. Además, descubrieron que el hacinamiento en las aulas puede tener efectos negativos. Según (Chiavenato, 2013), "Los recursos son todos aquellos elementos que una organización debe realizar en sus tareas para alcanzar sus objetivos: son bienes o servicios bien utilizados para realizar tareas de organización" (página 43). Cada organización necesita recursos y saber cómo administrarlos para que sean suficientes, mejorando así el proceso de toma de decisiones para promover la gestión educativa, determinando una gestión eficaz y métodos técnicos para asignar recursos.

Por otro lado (Guañuna, 2012), señaló que: Los diversos recursos didácticos permite cumplir con los estándares de calidad, son la conexión entre la ciencia previa de los estudiantes, la reflexión empírica y los modelos científicos. Esta última es la forma en que pedimos a los estudiantes que interioricen y se adapten y en última instancia, enriquezcan su conocimiento al convertirse en parte de su conocimiento deliberado.

Los recursos didácticos brindan más formas de presentar su conocimiento de los diferentes objetivos, al igual que son los materiales intermedios para el desarrollo de la docencia, estas herramientas son la base para ampliar el proceso docente, ellos deben utilizar constantemente los recursos didácticos en el aula. Los docentes que no utilizan estos recursos didácticos son docentes incompletos, sin estos recursos, los estudiantes no absorberán información rápidamente.

Para los estudiantes, los recursos más atractivos son los digitales, estos recursos son innovadores porque atraen la atención de más estudiantes y la información no es monótona. Todos los docentes que utilizan recursos didácticos permiten a los estudiantes mejorar su adquisición de conocimientos. Al utilizar estos recursos, junto participan de una educación que imparten nuevos conocimientos durante el tiempo de clase, serán más colaboradores y participativos. Con estos recursos, mejoraremos en las aulas habilidades, destrezas y creatividad en cada actividad que realicemos.

Por otro lado, el autor (Navarro, 2010) sostuvo que los recursos de enseñanza y los materiales de enseñanza son materiales cuidadosamente diseñados, seleccionados y utilizados por maestros o estudiantes para apoyar el proceso de enseñanza y utilizados por los maestros para apoyar, complementar, acompañar o evaluar y guiar el proceso educativo; afirmó que los recursos educativos cubren una variedad de tecnologías, estrategias, herramientas, materiales, etc. Desde pizarras y marcadores hasta el uso de videos e Internet. Los recursos de enseñanza son herramientas cuidadosamente diseñadas por maestros y estudiantes e implementadas por las autoridades competentes para hacer un uso completo de los materiales en las aulas y las bibliotecas.

En la teoría (Aragón, 2009), demostró que, sin estos fundamentos, la enseñanza y el aprendizaje serán inestables y no producirán resultados. Los recursos pedagógicos diseñados para la enseñanza de las matemáticas, identificados como libros de texto de enseñanza, documentos escolares o materiales curriculares son de gran apoyo a los docentes.

En las dimensiones materiales didácticos, se cuenta con el aporte de (Barriga, 2002) ha hecho una contribución: "La acción planeada por los docentes es permitir a los estudiantes usar materiales en el proceso de aprendizaje y alcanzar los objetivos establecidos. Estrictamente hablando, las estrategias de enseñanza están dirigidas a obtener claridad Procedimientos formales organizados para objetivos establecidos"

En la dimensión Recursos innovadores del docente, afirma (Jaramillo. L., 2000): "La personalidad individual es un factor importante para determinar estilos de enseñanza innovadores. Cuando cada maestro y estudiantes desarrollen un plan innovador, lo harán conscientemente e Inconscientemente integre todo lo que sabe y sabe, a fin de utilizar nuevos recursos para desarrollar recursos de enseñanza, lo que permite a los estudiantes adquirir nuevos conocimientos y los maestros pueden mejorar su estilo de práctica profesional.

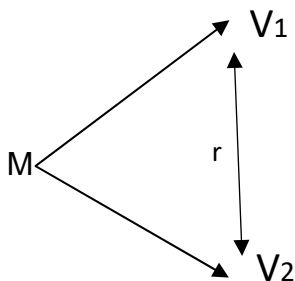
III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación que se realizó es de tipo no experimental, se utilizó el método cuantitativo y el diseño transversal. Respecto al diseño de investigación, Hernández y otros. (2014) señalaron que: El diseño de correlación se limita a crear relaciones entre variables cuando no está seguro de la causalidad o al tratar de distinguir las relaciones. Cuando están restringidos a la no causalidad, se basan en suposiciones y métodos relacionados. Del mismo modo, cuando buscan valor mediante la conexión de factores causales, se basan en métodos y supuestos causales. (Página 157)

Como explicó el autor, este estudio es responsable del diseño causal porque intenta determinar el impacto de la calidad del servicio de bibliotecario y los recursos didácticos utilizados por docentes en la Unidad educativa “Efrén Avilés Pino” Guayaquil, Ecuador 2020.

El diseño es el siguiente:



M = Muestra que estará compuesta por 30 docentes de la Unidad educativa

“Efrén Avilés Pino” de Guayaquil Ecuador.

V₁ = Calidad de servicio bibliotecario

V₂ = Recursos didácticos

r = Correlación entre Calidad de servicio bibliotecario y Recursos didácticos

3.2. Variables y Operacionalización

Variable independiente: Calidad de servicio bibliotecario

Variable dependiente: Recursos didácticos

3.3. Población, muestra y muestreo

La muestra de población estuvo compuesta por 30 docentes de la Unidad educativa "Efrén Avilés Pino" Guayaquil, Ecuador 2020. Población Según la definición de Hernández, Fernández y Baptista (2010), población es un grupo de personas con características comunes, y la muestra es parte o partes de la población. Como la población es pequeña, no se requieren cálculos matemáticos para determinar la muestra, por lo tanto, Hernández (2014) señaló que, para este tipo de muestra, se aplicará una muestra no probabilística: la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de Por razones relacionadas con las características de la investigación o el propósito del investigador.

El procedimiento aquí no es mecánico ni se basa en fórmulas de probabilidad, sino que depende del proceso de toma de decisiones del investigador o de un grupo de investigadores. Por supuesto, la muestra seleccionada debe cumplir con otros estándares de investigación. (Página 176)

Tabla N°01: Población Muestra de la Unidad educativa "Efrén Avilés Pino" de Guayaquil Ecuador.

Muestra	H	M	Total
Docentes	15	15	30

Según (López, 2017), en el muestreo, ha sido monopolizado por el muestreo no probabilístico. La característica de este tipo de muestreo no probabilístico es que cada unidad que compone la población tiene la misma probabilidad de ser identificada y asignada primero a la población. Debido a que esta es una muestra fácil de manejar, el tipo de muestreo es un censo, es decir, toda la población será el objeto de investigación. Al seleccionar la muestra, se tendrán en cuenta los criterios de inclusión y no se aplicarán criterios de exclusión; dado que todos los estudiantes de la institución educativa de Guayaquil participarán, la muestra

designada tendrá los criterios de inclusión porque se trata de una muestra censal, por lo que no habrá criterios de exclusión.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Los datos de la investigación se recopilaron a través de dos cuestionarios utilizando tecnología de encuestas, que se aplicaron a los docentes de las instituciones educativas en Guayaquil. Carrasco (2005) define la tecnología como: "un conjunto de reglas y pautas que guían a los investigadores en las actividades de cada fase de investigación" (página 274).

Con respecto a la tecnología y los medios, la contribución de Carrasco (2005) se define como una técnica de investigación social utilizada para investigar, rastrear y recopilar datos haciendo preguntas directas o indirectamente a los temas que constituyen la unidad de investigación y análisis. Al diseñar cuidadosamente el cuestionario, preste atención a las variables de la pregunta de investigación, las dimensiones derivadas de estas variables y la estrecha relación entre los indicadores y los indicadores. Hay más oportunidades sin descuidar cada hipótesis, problema y objetivo específico del trabajo de investigación. (Páginas 314-318)

La herramienta para Bastidas (2012) lo define como recursos de investigación que pueden recolectar efectivamente información de una naturaleza específica observada en torno a fenómenos que son parte de un fenómeno que tiene como objetivo proporcionar soluciones. Por lo tanto, el cuestionario para la variable calidad de servicio bibliotecario tendrá 24 ítems distribuidos en 04 dimensiones; de manera similar, la variable recursos didácticos tendrán 18 ítems distribuidos en 03 dimensiones.

Para garantizar la efectividad de la herramienta, estará determinada por tecnología de juicio experta, que evaluará la pertinencia, relevancia y redacción de los elementos que deben estar relacionados con los objetivos, variables, dimensiones e indicadores. Con respecto a la efectividad del instrumento.

Monje (2011) declaró: "Utilice las opiniones de los expertos del sujeto para revisar el instrumento y si la información requerida se recopiló en función de las variables de investigación definidas" (página 165)

En este mismo sentido, Hernández y otros (2010) señalaron: "La efectividad del contenido de la herramienta se obtiene a través de la forma de pensar de los expertos y demostrando que el tamaño medido por la herramienta debe representar el universo o el dominio de tamaño variable" (página 304). Para garantizar la eficacia, los estándares de construcción se utilizarán a través de las opiniones de expertos, y se consultará a expertos en el tema para proporcionar sus opiniones e instrucciones para mejorar el instrumento; todas las sugerencias recibidas por los expertos se considerarán en la estructura final de la herramienta de evaluación. Con respecto a la validez del estándar, el investigador que diseñó el cuestionario podrá comparar los resultados de medición del instrumento con estándares externos. Cuanto más relevantes sean los resultados de la investigación para el estándar, mayor será la efectividad del instrumento.

Para determinar la confiabilidad del instrumento, se utilizará el coeficiente Alfa de Cronbach. Hernández et al. Señalaron: "La confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que se aplica repetidamente a la misma persona u objeto para producir el mismo resultado" (página 262)

3.5. Procedimientos

Después de seleccionar el tema de investigación, comencé a recopilar información relacionada con las variables, que se basan en la calidad de servicio bibliotecario y los recursos didácticos utilizados por docentes en la Unidad educativa "Efrén Avilés Pino" Guayaquil, Ecuador 2020. En libros, documentos, actas de congresos, artículos de revistas científicas indexadas. Estas herramientas, los cuestionarios utilizados para la recopilación de datos, se explicarán en detalle para garantizar su validez y confiabilidad. Posteriormente, la encuesta se aplicó a las muestras seleccionadas en esta encuesta. Antes de realizar una investigación, se requería la autorización de la persona a cargo de la Unidad educativa Efrén Avilés Pino y los detalles de la investigación serán coordinados y explicados.

Después de obtener el consentimiento y permiso correspondiente, la investigación se llevó a cabo en una fecha específica que no causará interrupción en el trabajo de la Unidad educativa Efrén Avilés Pino. Finalmente, la información recopilada se tabuló en la base de datos para su posterior análisis estadístico.

3.6. Método de análisis de datos

Los resultados se ilustraron mediante una tabulación cruzada de frecuencias y porcentajes simples a través de métodos estadísticos descriptivos, teniendo en cuenta los objetivos, variables y dimensiones de la investigación. De acuerdo con los resultados de la tabla, se numeraron para una explicación más detallada.

Para los métodos de análisis de datos, se citó la contribución de Monje (2011), especifica el concepto básico "La descripción estadística es la distribución de frecuencias, un método para organizar y resumir datos, cuyo orden indica el número de veces que se repite cada valor. Esta asignación se puede hacer usando variables medidas desde el nivel nominal hasta el nivel de valor. (Página 174) Para la prueba de hipótesis, se realizará a través de la correlación del coeficiente de Pearson, que permitirá verificar o rechazar la hipótesis propuesta en este estudio.

3.7. Aspectos éticos

Para aplicar el equipo de investigación, se realizó una solicitud por escrito al director de la Unidad educativa "Efrén Avilés Pino" Guayaquil, Ecuador 2020. Para obtener el permiso correspondiente. Para las diferentes citas y referencias, se considerarán las reglas APA. La confidencialidad de la información fue exclusiva del investigador.

IV. RESULTADOS

Objetivo general: determino la relación entre la calidad de los servicios de la biblioteca y los recursos didácticos utilizados por docentes en la Unidad educativa "Efrén Avilés Pino" Guayaquil, Ecuador 2020.

Tabla 02

Calidad de servicio bibliotecario y los recursos didácticos utilizados por docentes

		Recursos didácticos							
		Ineficiente		Aceptable		Adecuado		Total	
		fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Calidad de servicio bibliotecario	Deficiente	01	3.3%	0	0.0%	02	6.7%	03	10.0%
	Regular	02	6.7%	08	26.7%	06	20.0%	16	53.3%
	Bueno	01	3.3%	06	20.0%	04	13.3%	11	36.7%
	Total	04	13.3%	14	46.7%	12	40.0%	30	100.0%

Fuente: Encuesta aplicada a los docentes de la unidad educativa

Interpretación:

En la tabla 02, los resultados estadísticos evidencia que la calidad de servicio bibliotecario fue evaluada por un grupo de docentes como regular con un porcentaje del 53.3%, de los cuales el 26.7% consideran que los recursos didácticos utilizados por los docentes tienen un nivel aceptable.

En cambio, otro grupo de docentes consideran que la calidad de servicio bibliotecario es buena con un porcentaje del 36.7% de los cuales el 20.0% consideran que los recursos didácticos utilizados por los docentes que tienen un nivel aceptable.

Objetivos específicos

O1: Determinar la relación que existe entre la dimensión satisfacción educativa de calidad de servicio bibliotecario y los recursos didácticos utilizados por docentes en la Unidad educativa “Efrén Avilés Pino” Guayaquil, Ecuador 2020.

Tabla 03

Dimensión satisfacción educativa de la calidad de servicio bibliotecario y los recursos didácticos utilizados por docentes

		Recursos didácticos							
		Ineficiente		Aceptable		Adecuado		Total	
		fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Satisfacción educativa	Deficiente	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	Regular	0	0.0%	9	30.0%	8	26.7%	17	56.7%
	Bueno	4	13.3%	5	16.7%	4	13.3%	13	43.3%
	Total	04	13.3%	14	46.7%	12	40.0%	30	100.0%

Fuente: Encuesta aplicada a los docentes de la unidad educativa

Interpretación:

En la tabla 03, los resultados estadísticos evidencia que la dimensión satisfacción educativa fue evaluada por un grupo de docentes como regular con un porcentaje del 56.7%, de los cuales el 30% consideran que los recursos didácticos utilizados por los docentes tienen un nivel aceptable.

En cambio, otro grupo de docentes evalúan la satisfacción educativa como buena con un porcentaje del 43.3% de los cuales el 16.7% consideran que los recursos didácticos utilizados por los docentes tienen un nivel aceptable.

02: Determinar la relación que existe entre la dimensión Seguridad o garantía de calidad de servicio bibliotecario y los recursos didácticos utilizados por docentes en la Unidad educativa “Efrén Avilés Pino” Guayaquil, Ecuador 2020.

Tabla 04

Dimensión Seguridad o garantía de la calidad de servicio bibliotecario y los recursos didácticos utilizados por docentes

		Recursos didácticos							
		Ineficiente		Aceptable		Adecuada		Total	
		fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Seguridad o garantía	Deficiente	0	0.0%	0	0.0%	4	13.3%	4	13.3%
	Regular	3	10.0%	8	26.7%	3	10.0%	14	46.7%
	Bueno	1	3.3%	6	20.0%	5	16.7%	12	40.0%
	Total	04	13.3%	14	46.7%	12	40.0%	30	100.0%

Fuente: Institución educativa

Interpretación:

En la tabla 04, los resultados estadísticos evidencia que la dimensión Seguridad o garantía, fue evaluada por un grupo de docentes como regular con un porcentaje del 46.7%, de los cuales el 26.7%, de docentes consideran que los recursos didácticos tienen un nivel aceptable.

En cambio, otro grupo de docentes evalúan la dimensión Seguridad o garantía, como buena con un porcentaje del 40.0 % de los cuales el 20.0% consideran que los recursos didácticos tienen un nivel aceptable

O3: Determinar la relación que existe entre la dimensión Materiales tangibles de calidad de servicio bibliotecario y los recursos didácticos utilizados por docentes en la Unidad educativa “Efrén Avilés Pino” Guayaquil, Ecuador 2020.

Tabla 05

Dimensión Materiales tangibles de calidad de servicio bibliotecario y los recursos didácticos utilizados por docentes

		Recursos didácticos							
		Ineficiente		Aceptable		Adecuada		Total	
		fi	%	Fi	%	fi	%	fi	%
Materiales tangibles	Deficiente	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	Regular	2	6.7%	8	26.7%	7	23.3%	17	56.7%
	Bueno	2	6.7%	6	20.0%	5	16.7%	13	43.3%
	Total	04	13.3%	14	46.7%	12	40.0%	30	100.0%

Fuente: Encuesta aplicada a docentes de la unidad educativa

Interpretación:

En la tabla 05, los resultados estadísticos evidencia que la dimensión materiales tangibles, fue evaluada por un grupo de docentes como regular con un porcentaje del 56.7%, de los cuales el 26.7%, de docentes consideran que los recursos didácticos tienen un nivel aceptable.

En cambio, otro grupo de docentes evalúan la dimensión materiales tangibles, como buena con un porcentaje del 43.3 % de los cuales el 20.0% de docentes consideran que los recursos didácticos tienen un nivel aceptable

04: Determinar la relación que existe entre la dimensión Infraestructura y calidad de aprendizaje de calidad de servicio bibliotecario y los recursos didácticos utilizados por docentes en la Unidad educativa “Efrén Avilés Pino” Guayaquil, Ecuador 2020.

Tabla 06

Dimensión Infraestructura y calidad de aprendizaje de calidad de servicio bibliotecario y los recursos didácticos utilizados por docentes

		Recursos didácticos							
		Ineficiente		Aceptable		Adecuada		Total	
		fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Infraestructura y calidad de aprendizaje	Deficiente	0	0.0%	0	0.0%	4	13.3%	4	13.3%
	Regular	3	10.0%	8	26.7%	3	10.0%	14	46.7%
	Bueno	1	3.3%	6	20.0%	5	16.7%	12	40.0%
	Total	04	13.3%	14	46.7%	12	40.0%	30	100.0%

Fuente: Encuesta aplicada a los docentes de la unidad educativa

Interpretación:

En la tabla 06, los resultados estadísticos evidencia que la dimensión Infraestructura y calidad de aprendizaje, fue evaluada por un grupo de docentes como regular con un porcentaje del 46.7%, de los cuales el 26.7%, de docentes consideran que los recursos didácticos tienen un nivel aceptable.

En cambio, otro grupo de docentes evalúan la dimensión Infraestructura y calidad de aprendizaje como buena con un porcentaje del 40.0% de los cuales el 20.0% consideran que los recursos didácticos tienen un nivel aceptable.

CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

Hipótesis general:

H1: Existe relación significativa entre la calidad de servicio bibliotecario y los recursos didácticos utilizados por docentes en la Unidad educativa “Efrén Avilés Pino” Guayaquil, Ecuador 2020.

Ho: No existe relación significativa entre la calidad de servicio bibliotecario y los recursos didácticos utilizados por docentes en la Unidad educativa “Efrén Avilés Pino” Guayaquil, Ecuador 2020.

Tabla 07: Correlaciones: calidad de servicio bibliotecario y los recursos didácticos utilizados por docentes

			calidad de servicio bibliotecario	recursos didácticos
R de Pearson	Calidad de servicio bibliotecario	Coeficiente de correlación	0,05	,858*
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Recursos didácticos	Coeficiente de correlación	,858*	0,05
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

*. La correl. Signific. nivel 0,05

Interpretación

De acuerdo con la Tabla 07, el valor R de Pearson es 0.858 *, lo que significa que es similar a Sig. , Bilateral 0.000 <0.05 está altamente correlacionado, la misma que permite afirmar que la calidad de servicio bibliotecario esta significativamente correlacionada con recursos didácticos esto permite aceptar la hipótesis de investigación y rechazar la hipótesis nula.

Contrastación de hipótesis específicas:

HE1: Existe relación significativa entre la dimensión satisfacción educativa de calidad de servicio bibliotecario y los recursos didácticos utilizados por docentes en la Unidad educativa “Efrén Avilés Pino” Guayaquil, Ecuador 2020.

Tabla 08: Correlaciones: satisfacción educativa de calidad de servicio bibliotecario y los recursos didácticos utilizados por los docentes

			satisfacción educativa	Recursos didácticos
R de Pearson	Satisfacción educativa	Coeficiente de correlación	0,05	,820*
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Recursos didácticos	Coeficiente de correlación	,820*	0,05
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

*. La correl. Signific. nivel 0,05.

Interpretación

En la Tabla 08, el valor R de Pearson es 0.820 *, lo que significa lo mismo que Sig. (Bilateral 0.000 <0.05) la misma que permite afirmar que la dimensión satisfacción educativa esta significativamente correlacionada con los recursos didácticos utilizados por docentes esto permite aceptar la hipótesis de investigación y rechazar la hipótesis nula.

HE2: Existe relación significativa entre la dimensión Seguridad o garantía de la calidad de servicio y los recursos didácticos utilizados por los docentes de la Unidad educativa “Efrén Avilés Pino” de Guayaquil Ecuador.

Tabla 09: Correlaciones: Seguridad o garantía de la calidad de servicio y los recursos didácticos utilizados por los docentes

		Seguridad o garantía	Recursos didácticos
R de Pearson	Seguridad o garantía	Coeficiente de correlación	0,05
		Sig. (bilateral)	.
		N	30
	Recursos didácticos	Coeficiente de correlación	,586*
		Sig. (bilateral)	,022
		N	30

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05.

Interpretación

En la Tabla 09, la R de Pearson da un valor de 0.586 *, que significa lo mismo que Sig. , Bilateral 0.022 <0.05 tiene una alta correlación, la misma que permite afirmar que la dimensión Seguridad o garantía esta significativamente correlacionada con recursos didácticos esto permite aceptar la hipótesis de investigación y rechazar la hipótesis nula.

HE3: Existe relación significativa entre la dimensión Materiales tangibles de calidad de servicio bibliotecario y los recursos didácticos utilizados por docentes de la Unidad educativa “Efrén Avilés Pino” Guayaquil, Ecuador 2020.

Tabla 10: Correlaciones: Materiales tangibles de la calidad de servicio y los recursos didácticos utilizados por docentes

			Materiales tangibles	Recursos didácticos
R de Pearson	Materiales tangibles	Coeficiente de correlación	0,05	,790*
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Recursos didácticos	Coeficiente de correlación	,790*	0,05
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

*. La correl. Signific. nivel 0,05

Interpretación

En la Tabla 10, el valor R de Pearson es 0.790 *, lo que significa lo mismo que Sig. (Bilateral 0.000 <0.05) tiene una alta correlación, la misma que permite afirmar que la dimensión materiales tangibles esta significativamente correlacionada con recursos didácticos esto permite aceptar la hipótesis de investigación y rechazar la hipótesis nula

HE4: Existe relación significativa entre la dimensión Infraestructura, calidad de aprendizaje, calidad de servicio bibliotecario y los recursos didácticos utilizados por docentes en la Unidad educativa “Efrén Avilés Pino” Guayaquil, Ecuador 2020.

Tabla 11: Correlaciones: Infraestructura, calidad de aprendizaje, calidad de servicio bibliotecario y los recursos didácticos utilizados por docentes

			Dimensión Infraestructura	Recursos didácticos
R de Pearson	Dimensión Infraestructura calidad de aprendizaje	Coeficiente de correlación	0,05	,512*
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Recursos didácticos	Coeficiente de correlación	,512*	0,05
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

*. La correl. Signific. nivel 0,05

Interpretación

En la Tabla 11, el valor R de Pearson es 0.512 *, lo que significa lo mismo que Sig. (Bilateral 0.000 <0.05) tiene una alta correlación, la misma que nos permite afirmar que la dimensión infraestructura y calidad de aprendizaje esta significativamente correlacionada con recursos didácticos esto permite aceptar la hipótesis de investigación y rechazar la hipótesis nula

V. DISCUSIÓN

Con respecto al objetivo general: Determinar la relación que existe entre calidad de servicio bibliotecario y los recursos didácticos utilizados por docentes de la Unidad educativa “Efrén Avilés Pino” Guayaquil, Ecuador 2020; Se tiene que en la tabla 02, los resultados estadísticos evidencia que la calidad de servicio bibliotecario fue evaluada por un grupo de docentes como regular con un porcentaje del 53.3%, de los cuales el 26.7% consideran que los recursos didácticos utilizados por los docentes tienen un nivel aceptable. En cambio, otro grupo de docentes consideran que la calidad de servicio bibliotecario es buena con un porcentaje del 36.7% de los cuales el 20.0% consideran que los recursos didácticos utilizados por los docentes que tienen un nivel aceptable. Por otro lado, se afirma que existe correlación moderada, directa y significativa, esto se corrobora con el coeficiente de correlación r de Pearson con un valor de 0,858 y la significancia bilateral es de 0,000 que resulta menor a 0,05, lo cual permite confirmar que existe relación entre las variables y aceptar la hipótesis de investigación; esto permite afirmar que la calidad de servicio bibliotecario debe mejorarse y reorientarlo pedagógicamente para una adecuado uso de los recursos didácticos. Al respecto se tiene el aporte teórico sobre calidad de servicio, sustentado por Sellen (2008) afirma que: La calidad de servicio es un espíritu de vida, un cambio de clima, el deseo de hacer las cosas bien, obtener resultados y mejorar permanentemente. Por otra parte, la calidad la hacen las personas, tanto directivos, personal, administrativos, como docentes, estudiantes y padres de familia que son actores de un sistema de calidad y logros de resultados; así mismo los recursos didácticos, sustentado por (Mizala et & Burgos, 2010) sostienen que la calidad de espacios comunes (como lo son la biblioteca escolar, los laboratorios y las salas de computación), es un factor que se asocia positivamente con el rendimiento estudiantil.

Adicionalmente, encuentran evidencia del efecto negativo generado por un posible hacinamiento en el salón de clases. Resultado similar obtuvo Núñez (2015), en su investigación titulado “Calidad de los servicios de la biblioteca central de la Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra (PUCMM)”; concluye que: que “la biblioteca como lugar” los estudiantes afirman que la infraestructura y los ambientes de estudio son los adecuados pero existen pocos espacios individuales; el acceso y

control de los Recursos de la información, es considerado como inadecuado porque existen inconvenientes tecnológicos (navegación lenta, pocos documentos digitales, disponibilidad de recursos) en la misma institución para acceder a los fondos bibliográficos de manera oportuna y “difusión de los servicios de información, la cual no es recibida de manera oportuna por los estudiantes.

Con relación al Objetivo específico. 01: Determinar la relación que existe entre la satisfacción educativa de calidad de servicio bibliotecario y los recursos didácticos utilizados por docentes en la Unidad educativa “Efrén Avilés Pino” Guayaquil, Ecuador 2020. En la tabla 03, los resultados estadísticos evidencia que la dimensión satisfacción educativa fue evaluada por un grupo de docentes como regular con un porcentaje del 56.7%, de los cuales el 30% consideran que los recursos didácticos utilizados por los docentes tienen un nivel aceptable. En cambio, otro grupo de docentes evalúan la satisfacción educativa como buena con un porcentaje del 43.3% de los cuales el 16.7% consideran que los recursos didácticos utilizados por los docentes tienen un nivel aceptable. Además R de Pearson nos da un valor de ,858* que significa una correlación alta con una Signific (bilateral) de 0,000 que es menor a 0,05 la misma que permite afirmar que la calidad de servicio bibliotecario esta significativamente correlacionada con recursos didácticos esto permite aceptar la hipótesis de investigación y rechazar la hipótesis nula. Es decir, existe una relación significativa entre la variable calidad de servicio bibliotecario y los recursos didácticos. Al respecto Vergara, J & Quesada, (2011) expresan que: la satisfacción educativa es: La calidad del servicio en un establecimiento educativo la cual se ve reflejada en la alegría y satisfacción que experimenta la comunidad académica al recibir diferentes servicios. En su trabajo es bueno la aplicación de conceptos de control de calidad y de calidad total para mejorar el servicio bibliotecario, en el cual se brinda beneficios que darán satisfacción a los estudiantes y docentes. Alfaro y Mendoza (2018) en su tesis titulada “Relación entre gerencia institucional y calidad de servicio en el centro educativo N° 80014 Juan Pablo II de la Ciudad de Trujillo”; concluyendo que La Administración Institucional y la Calidad de servicio Educativo no están relacionadas linealmente, pues el nivel de significancia es mayor, la administración institucional y la Calidad de servicio Educativo no están relacionadas linealmente, pues el nivel de significancia es mayor.

Con relación al Objetivo específico. 02: Determinar la relación que existe entre la

dimensión Seguridad o garantía de la calidad de servicio bibliotecario y los recursos didácticos utilizados por docentes en la Unidad educativa “Efrén Avilés Pino Guayaquil, Ecuador 2020. En la tabla 04, los resultados estadísticos evidencia que la dimensión Seguridad o garantía, fue evaluada por un grupo de docentes como regular con un porcentaje del 46.7%, de los cuales el 26.7%, de docentes consideran que los recursos didácticos tienen un nivel aceptable. En cambio, otro grupo de docentes evalúan la dimensión Seguridad o garantía, como buena con un porcentaje del 40.0 % de los cuales el 20.0% consideran que los recursos didácticos tienen un nivel aceptable. Además R de Pearson nos da un valor de ,586* que significa una correlación alta con una Signific (bilateral) de 0,000 que es menor a 0,05 la misma que permite afirmar que la dimensión Seguridad o garantía esta significativamente correlacionada con recursos didácticos esto permite aceptar la hipótesis de investigación y rechazar la hipótesis nula. Al respecto Zeithaml y Parasuraman (2004) expresa que la seguridad y garantía viene a ser la seguridad garantizada, lo cual significa que física y económicamente, los clientes sean solventes, en relación con las transacciones que hacen entre sí; es decir lo de garantizar la seguridad de todos los ambientes en servicio de las instalaciones. Por su parte Elliot (2017) presento su investigación de maestría del centro de educación superior e Enrique Guzmán y Valle; concluyo que la hipótesis se aprueba con un nivel altamente significativo. Afirmando el Investigador, que si están relacionadas a la acción de educar y la mejora de la educación prestada. Asimismo, se halló un índice de correlación altamente revelador, aceptándose la hipótesis general si están relacionadas las variables en los centros de la provincia de Paucar de Sara Sara – Ayacucho. Objetivo específico. 03: Determinar la relación que existe entre la dimensión Materiales tangibles de la calidad de servicio bibliotecario y los recursos didácticos utilizados por docentes en la Unidad educativa “Efrén Avilés Pino” Guayaquil, Ecuador 2020. En la tabla 05, los resultados estadísticos evidencia que la dimensión material tangibles, fue evaluada por un grupo de docentes como regular con un porcentaje del 56.7%, de los cuales el 26.7%, de docentes consideran que los recursos didácticos tienen un nivel aceptable. En cambio, otro grupo de docentes evalúan la dimensión material tangibles, como buena con un porcentaje del 43.3 % de los cuales el 20.0% de docentes consideran que los recursos didácticos tienen un nivel aceptable. Además R de Pearson nos da un valor de ,790* que significa una correlación alta con una Signific (bilateral) de

0,000 que es menor a 0,05 la misma que permite afirmar que la dimensión materiales tangibles esta significativamente asociada con recursos didácticos esto permite aceptar la hipótesis de investigación y rechazar la hipótesis nula. Al respecto (Aragón, 2009) expresa que los materiales tangibles son los recursos básicos, materiales y humanos, sin los cuales, y de hecho, la enseñanza no tendrían lugar o lo haría en condiciones de gran precariedad; sobre aspectos tangibles indican Zeithaml y Parasuraman (2004) "Calidad en los elementos tangibles del servicio simboliza la impaciencia y el cuidado de las bases físicas, equipos e instrumentos, asimismo la limpieza de los ambientes donde se imparte la educación. De acuerdo a lo indicado por los autores aspectos tangibles, consiste en la apreciación de los padres, sobre infraestructura, equipos, mobiliario, mantenimiento y limpieza del local donde se imparte el servicio que absorben sus pequeños. Similar resultado obtuvo Verdugo (2015) presentó el trabajo de investigación titulado "La medición de la satisfacción de usuarios como indicador de calidad en los sistemas bibliotecarios: el caso de las universidades públicas de noroeste de México"; obtuvo como conclusión que la interacción del usuario con el personal de la biblioteca (valor afectivo), las percepciones que tienen los usuarios respecto al edificio y su confortabilidad (biblioteca como espacio) y la opinión de los usuarios sobre los recursos de información y su utilidad (control de la información); por otro lado, los resultados negativos obtenidos de las variables de adecuación y superioridad conllevaron a pensar que no existe calidad en los sistemas bibliotecarios de la Región Noroeste de México.

Finalmente, el Objetivo específico. 04: Determinar la relación que existe entre la dimensión Infraestructura y calidad de aprendizaje de calidad de servicio bibliotecario y los recursos didácticos utilizados por docentes en la Unidad educativa "Efrén Avilés Pino" Guayaquil, Ecuador 2020. En la tabla 06, los resultados estadísticos evidencia que la dimensión Infraestructura y calidad de aprendizaje, fue evaluada por un grupo de docentes como regular con un porcentaje del 46.7%, de los cuales el 26.7%, de docentes consideran que los recursos didácticos tienen un nivel aceptable. En cambio, otro grupo de docentes evalúan la dimensión Infraestructura como buena con un porcentaje del 40.0% de los cuales el 20.0% consideran que los recursos didácticos tienen un nivel aceptable. Además R de Pearson nos da un valor de ,512* que significa una correlación alta con una Signific (bilateral) de 0,000 que es menor a 0,05 la

misma que permite afirmar que la dimensión infraestructura y calidad de aprendizaje esta significativamente correlacionada con recursos didácticos esto permite aceptar la hipótesis de investigación y rechazar la hipótesis nula. Al respecto Ballón (2011) la infraestructura de la organización escolar que es la capacidad instalada al interior de la organización educativa, en este caso ofreciendo un servicio educativo exitoso de calidad de manera confiable, segura y pertinente a los estudiantes. Similar resultado encontró Molina (2015), presento el trabajo de investigación titulado “Evaluación de las bibliotecas universitarias ecuatorianas: análisis del entorno y propuesta de un catálogo de indicadores”, finalmente se llegó a la conclusión que las bibliotecas universitarias ecuatorianas no han sido evaluadas correctamente, este primer acercamiento a la evaluación brindo las bases claras para la propuesta de un catálogo de indicadores de evaluación de bibliotecas universitarias identificando con criterios de funcionalidad, eficacia y eficiencia, así como para el caso de sus colecciones, catálogos, disponibilidad de fondos de colección, servicio de referencia y satisfacción general del usuario; las discrepancias al evaluar las instituciones de educación universitaria radican en las tradiciones concretas y la cultura del país; el nuevo modelo de biblioteca a implementar deberá servir de apoyo a la docencia y público en general.

VI.CONCLUSIONES

1. Se determinó que existe una relación significativa entre la variable calidad de servicio bibliotecario y los recursos didácticos utilizados por docentes en la Unidad educativa “Efrén Avilés Pino” Guayaquil, Ecuador 2020; Esto se corrobora con el coeficiente de correlación r de Pearson = 0,858 y la significancia bilateral es de $0,000 < 0,05$, confirmándose la relación entre las variables esto nos permite aceptar la hipótesis de investigación y rechazar la hipótesis nula. Además el 53.3% de los docentes califica como regular la calidad de servicio; de los cuales el 46.7% califica a los recursos didácticos como aceptable.

2. Se evidenció que existe relación significativa entre satisfacción educativa de calidad de servicio y los recursos didácticos; esto se corrobora, donde r de Pearson = 0,820 y la significancia bilateral $0,000 < 0,05$, confirmándose la relación entre las variables esto nos permite aceptar la hipótesis de investigación. Además el 56.7% de los docentes califican la satisfacción educativa de calidad de servicio como regular, de los cuales el 30% de los docentes consideran a los recursos didácticos como aceptable.

3. Se determinó que existe relación significativa entre seguridad o garantía de la calidad de servicio y los recursos didácticos; esto se corrobora, donde r de Pearson = 0,586 y la significancia bilateral es de $0,022 < 0,05$, confirmándose la relación entre las variables esto nos permite aceptar la hipótesis de investigación. Además el 46.7% de los docentes califican la seguridad o garantía de la calidad de servicio como regular de los cuales el 26.7% de los docentes consideraron los recursos didácticos como aceptable.

4. Se determinó una relación significativa entre materiales tangibles de calidad de servicio y los recursos didácticos; esto se corrobora, donde r de Pearson = 0,790 y la significancia bilateral es de $0,000 < 0,05$, confirmándose la relación entre las variables esto nos permite aceptar la hipótesis de investigación y rechazar la hipótesis nula. Además el 56.7% de los docentes califican los materiales tangibles de la calidad de servicio como regular, de los cuales el 26.7% de los docentes consideraron los recursos didácticos como aceptable.

5. Se comprobó una relación significativa entre la Infraestructura y calidad de aprendizaje y los recursos didácticos; esto se corrobora, donde r de Pearson = 0,512 y la significancia bilateral es de $0,024 < 0,05$, confirmándose la relación entre las variables esto nos permite aceptar la hipótesis de investigación. Además el 46,7% de los docentes califican la Infraestructura y calidad de aprendizaje como regular de los cuales el 26.7% consideraron los recursos didácticos como aceptable.

VII RECOMENDACIONES

1. Se determinó que existe una relación significativa entre la calidad de servicio y los recursos didácticos utilizados por docentes en la Unidad educativa “EAP” Guayaquil, Ecuador 2020; Esto se corrobora con el coeficiente de correlación r de Pearson un grupo de docentes califico regular la calidad de servicio; y otro grupo califico a los recursos didácticos como aceptable. Se recomienda Fomentar el interés y la motivación por la calidad del servicio bibliotecario de la institución
2. Se determinó que existe una relación significativa entre satisfacción educativa y los recursos didácticos utilizados por docentes; Esto se corrobora con el coeficiente de correlación r de Pearson un grupo de docentes califico como regular la satisfacción educativa; y otro grupo califico a los recursos didácticos como aceptable. Se recomienda despertar el interés, establecer hábitos de lectura para que los libros sean valorados se propone realizar ferias de exposiciones.
3. Se determinó que existe una relación significativa entre seguridad o garantía de calidad de servicio y los recursos didácticos utilizados por docentes; Esto se corrobora con el coeficiente de correlación r de Pearson un grupo de docentes califico como regular la garantía o seguridad; y otro grupo califico a los recursos didácticos como aceptable. Se recomienda actualizar la seguridad documental para evitar la reducción de textos por robo o pérdida. La tecnología se encuentra presente para satisfacer las funciones de preservación y accesibilidad de las colecciones en las bibliotecas.
4. Se determinó que existe una relación significativa entre material tangible de calidad de servicio y los recursos didácticos utilizados por docentes ; Esto se corrobora con el coeficiente de correlación r de Pearson Además un grupo de docentes califica como regular a los materiales tangible; y otro grupo de docente califica a los recursos didácticos como aceptable. Se recomienda organizar grupos de trabajo para realizar material didáctico utilizando el reciclaje como material de apoyo y organizar exposiciones para integrar a la comunidad educativa
5. Se determinó que existe una relación significativa entre infraestructura y calidad de aprendizaje de calidad de servicio y los recursos didácticos utilizados por docentes. Esto se corrobora con el coeficiente de correlación r de Pearson. Además un grupo de docentes califica como regular infraestructura y calidad de aprendizaje; y otro grupo de docente califica a los recursos didácticos como aceptable. Se recomienda visibilidad en puertas y ventanas que permitan ver desde exterior. Para controlar disciplina.

REFERENCIAS

1. Alfaro y Mendoza (2018) en su tesis "Relación entre gerencia institucional y calidad de servicio en el centro educativo N° 80014 Juan Pablo II de la Ciudad de Trujillo" para aspirar a tener el grado de Académico de Maestra en la Universidad César Vallejo-Perú.
2. Carrasco, S. (2013). Metodología de la investigación científica. Lima Perú: San Marcos de Aníbal Jesús Paredes Galván, Validez.
3. Carrasco, (2005). Metodología de la Investigación. Primera Edición. Editorial San Marcos. Lima Perú.
4. Carrasco, S. (2009). Metodología de la investigación científica. Perú. San Marcos.
5. Chiavenato, I. (2011). Introducción a la teoría general de la administración. México: Mc Graw-Hill/Interamericana Editores, S.A.
6. Chiavenato, I. (2014). introducción a la teoría de la administración. México: McGrawHill
7. Elliot (2017) Trabajo de maestría del centro de educación superior e Enrique Guzmán y Valle. Lima. El propósito del trabajo fue crear la correlación de la gestión estratégica y la mejora de la atención en los centros secundarios en la provincia de Páucar de Sara - Ayacucho.
8. Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación (6a ed.). México: Mc Graw Hill.
9. Hernández y otros (2014). Metodología de la investigación. Editorial McGrawHill. Sexta edición. México.
10. Kerlinger, F. y Lee, H. (2002). Investigación del comportamiento. Métodos de investigación en ciencias sociales (4ª ed.). México: McGraw-Hill.
11. Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). Metodología de la Investigación. México: McGrawHill.
12. Hernández, R. (2010). Metodología de la investigación (5ª Ed). México: McGraw Hill.
13. Jaramillo. L., D. d. (2000). Rol del docente. Universidad del Norte. Barranquilla, Atlántico, Colombia : Universidad del Norte.
14. Monje, C. A. (2011). Metodología de investigación cuantitativa y cualitativa. Guía didáctica. Universidad Sur Colombiana. Facultad de Ciencias Sociales.
15. Molina (2015), presento el trabajo de investigación titulado "Evaluación de las

bibliotecas universitarias ecuatorianas: análisis del entorno y propuesta de un catálogo de indicadores”, para optar el grado académico de doctor en Información y documentación en la sociedad del conocimiento, de la Universidad de Barcelona, España.

16. Núñez (2015) Recoge información de la calidad de los servicios de la biblioteca en el ámbito de la Educación Superior, Calidad de los Servicios de la Biblioteca Central de la Pontificia Universidad Católica
17. Sulma (2018). Este estudio corresponde al tipo de investigación no experimental “Descriptivo Correlacional”.
18. Verdugo (2015), presentó el trabajo de investigación titulado “La medición de la satisfacción de usuarios como indicador de calidad en los sistemas bibliotecarios: el caso de las universidades públicas de noroeste de México”, para optar el grado académico de doctor en Biblioteconomía y Documentación en la Universidad Complutense de Madrid, España
19. Alfaro Jiménez, S. (2011). Competencias profesionales de los recursos humanos de las bibliotecas universitarias del Perú.
20. Solari Gonzáles, Mary Ann. Bibliotecas Universitarias En La Ciudad De Cajamarca. 2013.
21. Cárdenas Salvatierra, Cynthia Yanina. Evaluación De Los Servicios De La Biblioteca Central De La Universidad Nacional De Educación Enrique Guzmán Y Valle - La Cantuta Con La Norma Chilena CABID. 2017.
22. Alvitres Chambergó, Víctor Ricardo. Gestión De Los Servicios De Las Bibliotecas De La Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Lambayeque, Durante Julio a Diciembre 2013. 2019.
23. Cumpa Ramos, María Julia. Estrategia De Marketing Bibliotecario Para Mejorar La Calidad De Los Servicios Del Centro De Información De La Universidad Señor De Sipán. 2018.
24. Carranza Avalos, Juan Carlos. Los Estándares De Calidad Y El Grado De Satisfacción De Los Usuarios De La Biblioteca Central USMP 2018.
25. Vásquez Durand, J. R. (2019). Estudio de satisfacción de los usuarios de la biblioteca César Guardia Mayorga de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.
26. Minaya Velásquez, Petronila. Estrategias Didácticas Utilizadas Por Docentes De Educación Primaria En El área De Personal Social En La Institución

- Educativa N° 85002 “Andrés Sifuentes Vidal” Del Distrito Y Provincia De Sihuas, Año 2018.
27. Churampi Moreno, Marisol Isabel. Las Estrategias Didácticas En El Aprendizaje Significativo De Los Estudiantes De La Provincia De Pasco. 2015.
 28. Quispe Luna, Roxana Mónica. Análisis De Servicios Bibliotecarios, En Relación Al Espacio-función, Para La Concepción De Una Biblioteca Pública, En La Ciudad De Trujillo. 2018.
 29. Reyes Gutiérrez, Ángela Milagros. El Talento Humano De Los Profesionales De La Información Y Los Servicios En La Biblioteca De La Universidad De Piura En El Perú. 2018.
 30. Llanos Mamani, Y., & Villalta Ticona, T. A. (2018). Uso de recursos didácticos para el aprendizaje de la descomposición de números en los estudiantes de primer grado de educación primaria de la Institución Educativa N° 40002 “Al Aire Libre”, Distrito de Arequipa del Departamento de Arequipa, 2017.
 31. Arocutipá Castillo, W., & Medina Flores, A. B. (2017). Aplicación de recursos didácticos para la mejora de la competencia actúa y piensa matemáticamente en situaciones de forma en el área de matemática en los estudiantes del segundo grado de educación secundaria de la Institución Educativa Daniel Becerra Ocampo de la Ciudad de Moquegua.
 32. Povis Vega, K. E. (2016). El programa “Matemática para la vida”, los procesos didácticos y la competencia actúa y piensa matemáticamente en situaciones de cantidad - Institución Educativa “San Luis María De Montfort”, 2015.
 33. Sulca Carbajo, G. (2015). Recursos y materiales innovadores para lograr aprendizajes significativos en el dominio de cambio y relaciones en los estudiantes del tercer grado “C” de la Institución Educativa Guillermo Pinto Ismodes Santa María de Chicmo, Provincia de Andahuaylas, Departamento de Apurímac, 2013-2015.
 34. Carranza Avalos, J. C. (2018). Los estándares de calidad y el grado de satisfacción de los usuarios de la Biblioteca Central USMP 2018.
 35. Rebaza Rengifo, S. A. (2013). Sistema informático de control bibliotecario para la Universidad Privada de la Selva Peruana - UPSEP.
 36. Babilonia Correa, M. P. E. (2014). Desarrollo del sistema de control bibliotecario de la Facultad de Ingeniería de Sistemas e Informática de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana 2014.

37. Dibós-Muñoz, A. (2017). Sistema de bibliotecas UPC: Acceso a las colecciones y servicios.
38. Solari Gonzáles, M. A. (2013). Bibliotecas universitarias en la ciudad de Cajamarca.
39. Cárdenas Salvatierra, C. Y. (2017). Evaluación de los servicios de la Biblioteca Central de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle - La Cantuta con la Norma Chilena CABID.
40. Cáceres García, A. A. (2007). Evaluación de los servicios de información en la Biblioteca Central de la Universidad Católica Sedes Sapientiae: Comparación con la norma chilena CABID para bibliotecas universitarias.
41. Rebaza Rengifo, S. A. (2013). Sistema informático de control bibliotecario para la Universidad Privada de la Selva Peruana - UPSEP.
42. Pinedo Chumbe, R. G. (2011). Sistema de gestión de servicios de biblioteca especializada de la Facultad de Ingeniería de Sistemas e Informática de la Universidad Nacional de Amazonía Peruana 2010.
43. Carranza Avalos, J. C. (2018). Los estándares de calidad y el grado de satisfacción de los usuarios de la Biblioteca Central USMP 2018.
44. Gonzales Vásquez, A. (2019). La gestión de la biblioteca y la satisfacción de los usuarios de la Facultad de Zootecnia de la Universidad Nacional Autónoma del Alto Amazonas de Yurimaguas - 2017.
45. Cumpa Ramos, M. J. (2018). Estrategia de marketing bibliotecario para mejorar la calidad de los servicios del centro de información de la Universidad Señor de Sipán.
46. Estela Bustamante, E., & Sánchez Rafael, L. M. (2018). Marketing de servicios para mejorar la competitividad de la empresa de transportes Burga Express S.R.L Chiclayo 2017.
47. Chura Limache, J. B. (2018). El uso de recursos didácticos en la enseñanza del idioma inglés en la I.E.S. Gran Libertador Simón Bolívar del distrito de Caylloma – Arequipa 2017.
48. Olivares Tarrillo, J. M. (2019). La escasez de recursos didácticos adecuadamente elaborados que afecta la implementación de la didáctica educativa en el nivel secundaria de la I.E “Unión Latinoamericana” N°1235.
49. Torres San Carranco, L. C. (2018). “Estrategia didáctica en la utilización de los bits de lectura para estimular el desarrollo del lenguaje oral en los niños de 5

años de la I.E.P. Bruning College”.

50. Valdivieso Márquez, L. C. (2019). Recursos didácticos en la mejora de la producción de textos narrativos de los estudiantes de segundo año de educación primaria de la institución educativa internacional Elim 18 de Mayo Piura 2014.
51. María, Naranjo (2011) en su tesis “La calidad de los servicios en la biblioteca de la facultad de ingeniería civil y mecánica de la universidad técnica de Ambato” Ecuador.

ANEXO N° 01
VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Calidad de servicio bibliotecario	Calidad de servicio basadas en el cliente; al contrario que las anteriores, las definiciones de calidad basadas en el cliente postulan que lo único importante es la satisfacción del usuario del producto o servicio. Cuanto mejor satisfagan las necesidades del cliente, de mayor calidad serán los productos adquiridos. «Calidad es aptitud para el uso» (J.M. Juran, 2014).	Para Calidad de servicio bibliotecario se medirá través de un cuestionario de 24 ítems, en función de sus dimensiones, se aplicará a los 30 docentes, con tres alternativas de respuestas: nunca (1), a veces (2), siempre (3).	Satisfacción educativa	Satisfacción Motivación Eficiencia Complementación de trabajos Expectativas Participación Cumplimiento de tareas Calidad de servicio	Ordinal
			Materiales tangibles	Áreas de uso múltiple, Equipamiento, Materiales didácticos, Recursos pedagógicos - humanos.	
			Seguridad o garantía	Solvencia y disposición manifestada por funcionarios y trabajadores para que los clientes perciban credibilidad y confianza.	
			Infraestructura y calidad de aprendizaje	Infraestructura acuerda a normas Ambientes pedagógicos Gestión oportuna Implementación Competencias en áreas curriculares Manejo administrativo Ordenamiento bibliotecario	

Recursos didácticos	Los recursos didácticos son aquellos materiales o educativos que sirven como mediadores para el desarrollo y enriquecimiento del estudiante, favoreciendo el proceso de enseñanza – aprendizaje y facilitando la interpretación de contenido que el docente ha de enseñar. (Morales, 2012)	Los recursos didácticos tienen como función la enseñanza, se medirá través de un cuestionario de 18 items, en función de sus dimensiones, se aplicará a los 30 docentes, con tres alternativas de respuestas: nunca (1), a veces (2), siempre (3),	Recursos pedagógicos	Planificación didáctica Uso de las Tics Matriz de evaluación Herramientas académicas	Ordinal
			Materiales didácticos	Elaboran y gestionan materiales Adaptación curricular Proyecto Planificación Métodos	
			Recursos innovadores	Utiliza materiales novedosos Elabora materiales Con recursos del lugar o reciclables	

Fuente: Elaboración propia

ANEXO N°02

CUESTIONARIOS DE LAS VARIABLES

CUESTIONARIO – CALIDAD DE SERVICIO BIBLIOTECARIO

I. **INSTRUCCIONES:** Estimado docente de la Unidad educativa “Efrén Avilés Pino” de Guayaquil Ecuador. El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información relevante para el trabajo de investigación relacionado con la variable calidad de servicio bibliotecario.

En los ítems que a continuación se presentan, debes marcar con un aspa (x) en el recuadro que corresponda según su nivel de aceptación de las proposiciones. No existen respuestas correctas o incorrectas, pues todas sus opiniones son válidas. ¡Muchas Gracias!

II. **INFORMACIÓN GENERAL:**

Hombre

()

Mujer ()

ESCALA DE VALORACIÓN		1. Nunca	2. A veces	3. Siempre
	Ítems	Escala de valoración		
	DIMENSIÓN: Satisfacción educativa	1	2	3
1.	Como docente se siente motivado con las acciones pedagógicas que está realizando en la biblioteca y en su centro laboral.			
2.	Siente que el trabajo desarrollado con sus estudiantes cumple todas sus expectativas laborales			
3.	Los docentes promueven en los estudiantes, para que complementen y desarrollen sus trabajos pedagógicos haciendo uso de los materiales de la biblioteca escolar			
4.	En el transcurso de las clases los docentes prefieren avanzar los temas curriculares, que motivar la participación de los estudiantes durante el aprendizaje			
5.	Considera que los estudiantes se sienten contentos con la educación Complementaria que desarrollan en la biblioteca de la institución, para cumplir con sus tareas escolares.			
6.	Considera que los estudiantes se sienten satisfechos con la calidad de Servicio que brinda el personal de la biblioteca institucional.			
	DIMENSION: Materiales tangibles			
7	La biblioteca de la unidad educativa cuenta con espacio suficiente para el desarrollo de los trabajos que realizan los estudiantes			
8	La institución educativa cuenta con buena instalación bibliotecaria para capacidad de más de 30 estudiantes			
9	Los patios y pasadizos de acceso a la biblioteca se encuentran limpios			
10	La institución educativa cuenta con un ambiente de biblioteca cuenta con suficiente material bibliográfico, pedagógico y equipos tecnológicos			
11	La unidad educativa cuenta con otros ambientes pedagógicos y tecnológicos equipados y apropiados para los estudiantes y docentes.			

12	Considera de calidad los materiales que cuenta la biblioteca de su institución, con lo cual garantiza un buen servicio educativo.			
	DIMENSION : Seguridad o garantía			
13	El personal de la institución y de la biblioteca desempeña adecuadamente su labor			
14	El personal demuestra conocimiento de sus funciones en la biblioteca			
15	La atención del personal en la biblioteca de la unidad educativa, motiva y brinda garantía, confianza y seguridad			
16	El personal de la U. E, demuestra credibilidad en la atención de los compromisos de la administración bibliotecaria y a la solución de sus problemas			
17	La U.E hace uso de las tecnologías de la información y comunicación en los servicios que brinda en la biblioteca.			
18	En la U.E se observa una comunicación fluida que genera confianza, seguridad y cortesía entre sus miembros, principalmente en la biblioteca			
19	La biblioteca de la U.E brinda las condiciones de motivación necesaria para que los estudiantes aprendan a desarrollar y construir sus aprendizajes.			
	DIMENSION : Infraestructura y calidad de aprendizaje			
20	En su Institución se mantiene una infraestructura que responde a normas de seguridad, para llevar a cabo un adecuado proceso de enseñanza-aprendizaje.			
21	En su Institución se aseguran que los docentes tengan acceso a los ambientes pedagógicos, equipamiento y material pedagógico			
22	En su Institución se gestiona oportunamente la implementación de la biblioteca escolar			
23	En el ambiente de la biblioteca se dispone del equipamiento y material pedagógico pertinente a las necesidades y al servicio de los estudiantes y docentes, al desarrollo de las competencias en todas las áreas curriculares			
24	En el ambiente de la biblioteca existe un adecuado manejo administrativo y Ordenamiento de los recursos didácticos pedagógicos.			

Gracias por su colaboración

ANEXO N° 03

CUESTIONARIO – RECURSOS DIDACTICOS

I. INSTRUCCIONES: Estimado docente de la Unidad educativa “Efrén Avilés Pino” de Guayaquil Ecuador; el presente cuestionario tiene por finalidad recoger información relevante para el trabajo de investigación relacionado con la variable recursos didácticos. En los ítems que a continuación se presentan, debes marcar con un aspa (x) en el recuadro que corresponda según su nivel de aceptación de las proposiciones. No existen respuestas correctas o incorrectas, pues todas sus opiniones son válidas. ¡Muchas Gracias!

II. INFORMACIÓN GENERAL:

Hombre ()

Mujer ()

ESCALA DE VALORACIÓN		1. Nunca	2. A veces	3. Siempre
DIMENSIONES/Ítems		Escala de valoración		
	DIMENSIÓN: Recursos pedagógicos	1	2	3
1	Realiza la planificación didáctica acorde a los temas a compartir en el aula o biblioteca			
2	Utiliza las TICs en el desarrollo de las clases programadas			
3	Realiza evaluación a los estudiantes de manera permanente			
4	Los estudiantes obtienen buenas calificaciones en sus áreas académicas			
5	Realiza algún diagnóstico de evaluación al iniciar el ciclo escolar			
6	Prepara un plan de refuerzo académico para los estudiantes que tienen bajo rendimiento			
	DIMENSIÓN: Materiales didácticos			
7	Utiliza los materiales didácticos que existen en la biblioteca			
8	Considera que para el desarrollo de sus clases en la biblioteca resulta inadecuado por la poca implementación con materiales didácticos			
9	A sugerido a los directivos para que implementen con materiales didácticos y mejoren la infraestructura de la biblioteca			
10	El directivo involucra a los docentes en la gestión para el equipamiento de los materiales necesarios para la biblioteca de la UE.			
11	Hace uso permanente del ambiente de biblioteca para desarrollar actividades pedagógicas			
12	Prepara los materiales didácticos de acuerdo a cada tema en la clase			
	DIMENSIÓN: Recursos innovadores			
13	Durante la clase se vuelve dinámica cuando utiliza nuevos materiales			
14	Los estudiantes muestran interés por la clase al utilizarse materiales reciclables o de la localidad			
15	Dispone de métodos apropiados y la creatividad para exponer las clases			

16	Elabora materiales novedosos para el desarrollo de sus actividades pedagógicas			
17	Considera que los estudiantes se sienten atraídos y motivados cuando utiliza materiales novedosos			
18	Usted se apoya con el uso de recursos didácticos para hacer más dinámica y motivadora sus clases			

Gracias por su colaboración

ANEXO N° 04

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE LOS CUESTIONARIOS



MATRIZ DE VALIDACIÓN CALIDAD DE SERVICIO BIBLIOTECARIO

TÍTULO DE LA TESIS: Calidad de servicio bibliotecario y su relación con los recursos didácticos utilizados en la Unidad educativa "Efrén Avilés Pino" Guayaquil, Ecuador 2020

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA			CRITERIOS DE EVALUACION								Observación y/o recomendaciones	
				Siempre	A veces	Nunca	Relación entre la variable y la dimensión	Relación entre la dimensión y el indicador	Relación entre el indicador y el ítems	Relación entre el ítems y la opción de respuesta						
											SI	NO	SI	NO		SI
Calidad de servicio bibliotecario Calidad de servicio basadas en el cliente, al contrario que las anteriores, las definiciones de calidad basadas en el cliente postulan que lo único importante es la satisfacción del usuario del producto o servicio. Cuanto mejor satisfagan las necesidades del cliente, de mayor calidad serán los productos adquiridos. «Calidad es aptitud para el uso». (J.M. Juran).	Satisfacción educativa	Satisfacción Motivación Eficiencia	1.- Como docente se siente motivado con las acciones pedagógicas que está realizando en la biblioteca y en su centro laboral.													
			2.-Siente que el trabajo desarrollado con sus estudiantes cumple todas sus expectativas laborales.													
		Complementación de trabajos Expectativas Participación	3.- Los docentes promueven en los estudiantes, para que complementen y desarrollen sus trabajos pedagógicos haciendo uso de los materiales de la biblioteca escolar.													
			4.-En el transcurso de las clases los docentes prefieren avanzar los temas curriculares, que motivar la participación de los estudiantes durante el aprendizaje													

		Cumplimiento de tareas y Calidad de servicio	5.- Considera que los estudiantes se sienten contentos con la educación complementaria que desarrollan en la biblioteca de la institución, para cumplir con sus tareas escolares.												
			6.- Considera que los estudiantes se sienten satisfechos con la calidad de servicio que brinda el personal de la biblioteca institucional.												
	Materiales tangibles	Áreas de uso múltiple	7.- La biblioteca de la unidad educativa cuenta con espacio suficiente para el desarrollo de los trabajos que realizan los estudiantes												
		Equipamiento Materiales didácticos,	8.- La institución educativa cuenta con buena instalación bibliotecaria para capacidad de más de 30 estudiantes.												
		Recursos pedagógicos	9.- Los patios y pasadizos de acceso a la biblioteca se												
			10.- La institución educativa cuenta con un ambiente de biblioteca cuenta con suficiente material bibliográfico, pedagógico y equipos tecnológicos												
		Recursos humanos.	11.- La unidad educativa cuenta con otros ambientes pedagógicos y tecnológicos equipados y apropiados para los estudiantes y docentes.												
			12.- Considera de calidad los materiales que cuenta la biblioteca de su institución, con lo cual garantiza un buen servicio educativo.												

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO
NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario sobre calidad de servicio bibliotecario

OBJETIVO: Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio bibliotecario y los recursos didácticos utilizados por los docentes de la Unidad educativa "Efrén Avilés Pino" de Guayaquil Ecuador, 2020

DIRIGIDO A: Docentes

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Dr. Córdova Pintado Manuel Jesús

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctor en Educación

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	------	-------	------	----------

(La valoración va a criterio del investigador esta valoración es solo un ejemplo)

FIRMA DEL EVALUADOR

Dr. Córdova Pintado Manuel Jesús

MATRIZ DE VALIDACIÓN RECURSOS DIDÁCTICOS
TÍTULO DE LA TESIS: Calidad de servicio bibliotecario y su relación con los recursos didácticos utilizados en la Unidad educativa "Efrén Avilés Pino" Guayaquil, Ecuador 2020

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ÍTEM	OPCIÓN DE RESPUESTA			Criterios de validación								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				SIEMPRE	A VECES	NUNCA	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Recursos didácticos	Recursos pedagógicos	Planificación didáctica	1.-Realiza la planificación didáctica acorde a los temas a compartir en el aula o biblioteca												
		Uso de las Tics Matriz de evaluación	2.-Utiliza las TICs en el desarrollo de las clases programadas.												
		Herramientas académicas	3.-Realiza evaluación a los estudiantes de manera permanente												
			4.-Los estudiantes obtienen buenas calificaciones en sus áreas académicas												
			5.-Realiza algún diagnóstico de evaluación al iniciar el ciclo escolar												
			6.-Prepara un plan de refuerzo académico para los estudiantes que tienen bajo rendimiento												

ANEXO N° 05
SOLICITUD A LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA

Guayaquil, 12 de junio del 2020

Lcdo. Luis Torres Ronquillos

Director de la Unidad Educativa Efrén Avilés Pino

Presente. -

De mis consideraciones:

Reciba un cordial y afectuoso saludo, yo, Maritza Azucena Gamboa Alvarado, estudiante del programa de Maestría en Administración de la Educación, Unidad de Postgrado de la Universidad César Vallejo de la ciudad de Piura – Perú, por medio de este presente solicito a usted me autorice a desarrollar mi proyecto de investigación cuyo tema es: Calidad de servicio bibliotecario y recursos didácticos utilizados por los docentes en la Unidad educativa Efrén Avilés Pino Guayaquil, Ecuador 2020 . En la Institución que usted dignamente dirige, con la cual obtendré el grado de Maestro en Administración de la Educación en la Universidad antes mencionada.

Esperando que la presente tenga una acogida favorable me suscribo de usted no sin antes reiterarle mis agradecimientos de consideración y estima.

Muy Atentamente



Lcda. Maritza Azucena Gamboa Alvarado
C.C. 0913138681

ANEXO N° 06
CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA



ANEXO N° 07
VALIDACIÓN DEL PRIMER EXPERTO



MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario sobre calidad de servicio bibliotecario

OBJETIVO: Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio bibliotecario y los recursos didácticos utilizados por los docentes de la Unidad educativa "Efrén Avilés Pino" de Guayaquil Ecuador, 2020

DIRIGIDO A: Docentes

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Dr. Córdova Pintado Manuel Jesús

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctor en Educación

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	------	-------	------	----------

(La valoración va a criterio del investigador esta valoración es solo un ejemplo)



Dr. Manuel J. Córdova Pintado
DOCENTE UCV - PIURA

FIRMA DEL EVALUADOR

Dr. Córdova Pintado Manuel Jesús

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** RECURSOS DIDÁCTICOS**OBJETIVO:** Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio bibliotecario y los recursos didácticos utilizados por los docentes de la Unidad educativa “Efrén Avilés Pino” de Guayaquil Ecuador, 2020**DIRIGIDO A:** Docentes**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Dr. Córdova Pintado Manuel Jesús**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Doctor en Educación**VALORACIÓN:** Alto

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	------	-------	------	----------

(La valoración va a criterio del investigador esta valoración es solo un ejemplo)



Dr. Manuel J. Córdova Pintado
DOCENTE UCV - PIURA

FIRMA DEL EVALUADOR

ANEXO N° 08
VALIDACIÓN DEL SEGUNDO EXPERTO

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario calidad de servicio bibliotecario

OBJETIVO: Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y los recursos didácticos de los docentes de la unidad educativa Efrén Avilés Pino Guayaquil-Ecuador, 2020

DIRIGIDO A: Docentes de la unidad educativa Efrén Avilés Pino

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

SILUPÚ DEL ROSARIO SANTOS GONZALO

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctor

VALORACIÓN: ALTO

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	------	-------	------	----------

(La valoración va a criterio del investigador esta valoración es solo un ejemplo)



FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario recursos didácticos

OBJETIVO: Determinar la relación que existe entre los recursos didácticos la calidad de servicio de los docentes de la institución educativa Efrén Avilés Pino Guayaquil-Ecuador, 2020

DIRIGIDO A: Docentes de la unidad educativa Efrén Avilés Pino

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

SILUPÚ DEL ROSARIO SANTOS GONZALO

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctor

VALORACIÓN: ALTO

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	------	-------	------	----------

(La valoración va a criterio del investigador esta valoración es solo un ejemplo)



FIRMA DEL EVALUADOR

ANEXO N°10
HOJA DE VIDA DEL SEGUNDO EXPERTO

VALIDADOR

SANTOS GONZALO SILUPÚ DEL ROSARIO

Natural de Tumbes, 54 años de edad, DNI. N° 00234310
Domiciliado en la Urb. José Lishner Tudela Mz. V' Lote 10 - Tumbes
Teléfono Móvil: 972521004



RESUMEN

Grado de Doctor en Educación en la Universidad "Cesar Vallejo" de Trujillo, Grado de Magíster en Educación con Mención en "Docencia y Gestión Educativa" en la Universidad "Cesar Vallejo" de Trujillo; Licenciado en Educación en la especialidad de Ciencias Sociales en la Universidad "Cesar Vallejo" de Trujillo; Profesor titulado en el Instituto Superior Pedagógico "José Antonio Encinas" de Tumbes en la especialidad de Historia y Geografía; Profesional Técnico en Computación e Informática, titulado en el Instituto Superior Tecnológico "José Abelardo Quiñones" – Tumbes; 32 años de experiencia docente en el nivel secundaria en la Institución Educativa N° 006 "Mercedes Matilde Avalos de Herrera" Tumbes; Cinco (03) Años de experiencia docente en el nivel Superior en la Universidad "José Faustino Sánchez Carrión" de Huacho - Facultad de Educación – PROFDOSA con sede en Tumbes; Un (01) Ciclo de experiencia docente en la Universidad Nacional de Tumbes - Facultad de Ciencias Sociales; Tres (03) Ciclos de experiencia docente en la Universidad Católica "Los Ángeles" de Chimbote con sede en Tumbes; Experiencia laboral en la I.E.P. "Virgen del Perpetuo Socorro" – Tumbes (2008 – 2010); I.E.P. "Santa María de la Frontera" – Tumbes (2010 – 2016).

DATOS GENERALES.

- ✓ Nombre: **SANTOS GONZALO SILUPÚ DEL ROSARIO**
- ✓ Teléfono: **972521004**

PERFIL

- ✓ Docente Universitario con experiencia en Universidades del Norte del país.
- ✓ Especialista en Educación – Nivel Secundaria en UGEL Tumbes

Tumbes, junio de 2020.

Dr. SANTOS GONZALO SILUPU DEL ROSARIO
DNI. N° 00234310

ANEXO N° 10

VALIDACIÓN DEL TERCER EXPERTO



MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario calidad de servicio bibliotecario

OBJETIVO: Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y los recursos didácticos de los docentes de la unidad educativa Efrén Avilés Pino Guayaquil-Ecuador, 2020

DIRIGIDO A: Docentes de la unidad educativa Efrén Avilés Pino

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

Melgar Ojeda Kevin Alex

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctor

VALORACIÓN: ALTO

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	------	-------	------	----------

(La valoración va a criterio del investigador esta valoración es solo un ejemplo)



FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario recursos didácticos

OBJETIVO: Determinar la relación que existe entre los recursos didácticos la calidad de servicio de los docentes de la institución educativa Efrén Avilés Pino Guayaquil-Ecuador, 2020

DIRIGIDO A: Docentes de la unidad educativa Efrén Avilés Pino

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

Melgar Ojeda Kevin Alex

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctor

VALORACIÓN: ALTO

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	------	-------	------	----------

(La valoración va a criterio del investigador esta valoración es solo un ejemplo)



FIRMA DEL EVALUADOR

ANEXO N°11
HOJA DE VIDA DEL TERCER EXPERTO

CURRICULUM VITAE

1. INFORMACIÓN GENERAL:

1.1 Nombres : Kevin Alex
1.2 Apellidos : Melgar Ojeda



FORMACIÓN PROFESIONAL:

Grados y títulos obtenidos:

- Estudios concluidos de Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad – Universidad Cesar Vallejo - 2018
- Magíster: Maestría en Gestión Pública – Universidad Cesar Vallejo – 2015.
- Título Profesional: Contador Público Colegiado – Universidad Nacional de Tumbes – 2013.
- Bachiller: Ciencia Económica: Contabilidad - Universidad Nacional de Tumbes – 2012.
- Título Técnico: Contabilidad – I.S. T. P- Cap. ~~Eap.~~ José Abelardo Quiñonez – Tumbes - 2002

Otros estudios superiores:

- Diplomado en Estadística e Investigación Científica, Organizado Sociedad Hispana de Investigadores 2017
- Diplomado en Gerencia Municipal con 1020 Horas Académicas del 01 de Febrero del 2013 organizado por la Universidad Nacional de Trujillo
- Alta Especialización Profesional a Nivel de Pos grado: Formulación, Identificación de Proyecto de Inversión Pública: 180 Horas Académicas de Octubre a Diciembre del 2012, organizado por la Universidad Nacional de Piura.
- Diplomado de Especialización en Auditoría Financiera - Estado Financiero: 150 Horas Académicas del 30 de mayo – 05 de Junio 2015, organizado por el Colegio de Contadores de Tumbes.
- Diplomado en Procedimiento Administrativo General: 210 horas - 2014
- Idioma Inglés – Básico en Universidad Cesar Vallejo 2018
- Idioma Portugués – Básico en Universidad Cesar Vallejo 2018

Atentamente

Kevin Alex Melgar Ojeda

ANEXO N°12

RESULTADO DE TURNITIN

feedback studio

Maritza Gamboa | Calidad serv bibliotec Gamboa 3

Resumen del partido

23%

6 core.ac.uk 1% >
Fuente de internet

7 Enviado a Universidad ... 1% >
Papel del estudiante

8 eprints.rcis.org <1% >
Fuente de internet

9 Enviado a Universidad ... <1% >
Papel del estudiante

10 repositorio.upao.edu.pe <1% >
Fuente de internet

11 es.slideshare.net <1% >
Fuente de internet

12 hispana.mcu.es <1% >
Fuente de internet

13 repositorio.unsa.edu.pe <1% >
Fuente de internet

14 Enviado a Universidad ... <1% >

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA

EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

Calidad de servicio bibliotecario y los recursos didácticos
utilizados por docentes en la Unidad educativa "Efrén
Avilés Pino" Guayaquil, Ecuador 2020

AUTORA

Lic. Gamboa Alvarado Maritza Azucena (ORCID: 0000-0002-7046-8560)

ASESOR

Dr. Córdova Pintado Manuel Jesús (ORCID: 0000-0001-5780-0912)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

ANEXO N°13
PRUEBA PILOTO
ALFA DE CRONBACH DEL INSTRUMENTO CALIDAD DEL SERVICIO
BIBLIOTECARIO

Estadísticas de Confiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,894	24

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	110,4286	332,840	,107	,891
VAR00002	110,9429	323,350	,298	,899
VAR00003	110,9429	325,938	,239	,990
VAR00004	111,6286	316,064	,446	,897
VAR00005	111,4286	316,311	,564	,894
VAR00006	111,7143	325,681	,245	,894
VAR00007	111,4571	316,197	,519	,895
VAR00008	111,9714	314,970	,580	,895
VAR00009	111,6571	318,173	,444	,894
VAR00010	111,4286	322,193	,319	,894
VAR00011	111,9429	312,879	,694	,893
VAR00012	111,4286	324,017	,281	,896
VAR00013	111,3714	321,652	,383	,894
VAR00014	111,5429	320,138	,384	,894
VAR00015	111,4857	313,845	,514	,895
VAR00016	111,2286	320,240	,341	,894
VAR00017	111,4286	318,664	,446	,895
VAR00018	111,5714	324,252	,332	,897
VAR00019	111,4000	314,600	,525	,891
VAR00020	111,6857	317,281	,416	,894
VAR00021	111,2000	313,224	,499	,890
VAR00022	111,4000	319,776	,455	,894
VAR00023	111,6286	319,476	,372	,894
VAR00024	111,6286	314,534	,551	,895

ANEXO N° 14
PRUEBA PILOTO
ALFA DE CRONBACH DEL INSTRUMENTO RECURSOS DIDÁCTICOS

Estadísticas de Confiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,842	18

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	110,4286	332,840	,107	,842
VAR00002	110,9429	323,350	,298	,844
VAR00003	110,9429	325,938	,239	,842
VAR00004	111,6286	316,064	,446	,843
VAR00005	111,4286	316,311	,564	,845
VAR00006	111,7143	325,681	,245	,846
VAR00007	111,4571	316,197	,519	,842
VAR00008	111,9714	314,970	,580	,844
VAR00009	111,6571	318,173	,444	,841
VAR00010	111,4286	322,193	,319	,842
VAR00011	111,9429	312,879	,694	,842
VAR00012	111,4286	324,017	,281	,844
VAR00013	111,3714	321,652	,383	,843
VAR00014	111,5429	320,138	,384	,845
VAR00015	111,4857	313,845	,514	,842
VAR00016	111,2286	320,240	,341	,842
VAR00017	111,4286	318,664	,446	,840
VAR00018	111,5714	324,252	,332	,842